

EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Aspri Budi Oktavianto^{1(a)}, Sri Rahayu Ningsih^{2(b)}, I Putu Yoga Bumi Pradana^{3(c)}

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Nusa Cendana

^{a)}aspribudi@gmail.com, ^{c)}yoga.pradana@staf.undana.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

14-04-2024

Diterbitkan Online:

04-06-2024

Kata Kunci:

Efektivitas, Pemungutan, Pajak Bumi dan Bangunan

Keywords:

Effectiveness, Collection, Land and Building Tax

Corresponding Author:

yoga.pradana@staf.undana.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Namosain, Kecamatan Alak, Kota Kupang, dengan tujuan mengoptimalkan kontribusi pajak dalam pembiayaan pembangunan nasional. Mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif, studi ini menyelidiki interaksi antara administrasi pajak dan wajib pajak serta dampaknya terhadap penerimaan negara. Analisis mendalam melalui wawancara dan observasi mengungkap dinamika aktual di lapangan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pemungutan pajak. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa ada fluktuasi penerimaan PBB di Kelurahan Namosain dari tahun 2019 hingga 2022, dengan penurunan akibat pandemi Covid-19 yang berdampak pada ekonomi masyarakat. Ditemukan bahwa faktor utama yang mempengaruhi rendahnya penerimaan pajak adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman wajib pajak, ditambah dengan kendala ekonomi yang menghalangi kemampuan mereka untuk membayar pajak tepat waktu. Studi ini mengkonfirmasi pentingnya tiga pendekatan dalam peningkatan efektivitas pemungutan PBB: (1) Pendekatan Sumber, dengan menilai kapasitas sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur, (2) Pendekatan Proses, dengan mengevaluasi prosedur dan kebijakan administratif, dan (3) Pendekatan Sasaran, dengan mengukur pencapaian target penerimaan pajak. Melalui pendekatan-pendekatan ini, diidentifikasi bahwa meskipun ada kepatuhan dalam tahapan pendaftaran objek pajak, terdapat hambatan pada prosedur selanjutnya yang berujung pada penunggakan pembayaran pajak.

ABSTRACT

This research examines the effectiveness of collecting Land and Building Tax (PBB) in Namosain Village, Alak District, Kupang City, to optimize tax contributions in financing national development. Adopting a descriptive qualitative approach, this study investigates the interaction between tax administration and taxpayers and its impact on state revenues. In-depth analysis through interviews and observations reveals the actual dynamics in the field and the factors that influence the success of tax collection. The research results show fluctuation in PBB revenue in Namosain Village from 2019 to 2022, with a decrease due to the COVID-19 pandemic, which has had an impact on the community's economy. It was found that the main factor influencing low tax revenues is a lack of awareness and understanding of taxpayers, coupled with economic constraints that hinder their ability to pay taxes on time. This study confirms the importance of three approaches in improving PBB collection effectiveness: (1) Source Approach, by assessing human resource capacity and infrastructure availability; (2) Process Approach, by evaluating administrative procedures and policies; and (3) Target Approach, by measuring achieving tax revenue targets. Through these approaches, it was identified that although there was compliance in the tax object registration stage, there were obstacles in subsequent procedures that resulted in tax payment arrears.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i2.189>

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap warga negara. Oleh karena itu, menempatkan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara merupakan perwujudan kewajiban kenegaraan dalam kegotongroyongan nasional. Upaya ini mendukung peran serta masyarakat dalam membiayai pembangunan di berbagai bidang kehidupan, termasuk ekonomi, sosial, dan budaya (Bahtiar & Tambunan, 2020; Salman & Tjaraka, 2019).

Salah satu upaya untuk mewujudkan kemandirian bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan adalah dengan menggali dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak memiliki peranan penting dalam perekonomian suatu negara, baik terhadap penerimaan, pengeluaran, maupun belanja negara (Kusumawati, 2010). Pajak dianggap sebagai salah satu penerimaan negara yang penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional, sejalan dengan pengalaman Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat (Lukitawati, 2020; Nggilu et al., 2016).

Pelaksanaan pembangunan secara mandiri dapat terlaksana jika kontribusi pajak bumi dan bangunan (PBB) lebih besar daripada sumber pendapatan lainnya. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan upaya untuk meningkatkan PBB. Upaya peningkatan ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan efektivitas pemungutan melalui pengoptimalan potensi yang ada dan terus menggali sumber-sumber pendapatan baru yang potensialnya memungkinkan sehingga dapat dipungut pajak (Khayati, 2021; Rufaidah & Muharom, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengalihan pemungutan BPHTB dilaksanakan mulai 1 Januari 2011. Pengalihan pemungutan PBB-P2 ke seluruh pemerintahan kabupaten/kota dimulai paling lambat 1 Januari 2014. Undang-undang ini membawa banyak perubahan, salah satunya terkait dengan mekanisme pemungutan PBB-P2 yang diserahkan kepada masing-masing daerah (Haryono et al., 2023).

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pemungutan daerah sebagai pembayaran atas objek pajak berupa bumi dan bangunan, berdasarkan UU No.12 Tahun 1985 yang kemudian diubah menjadi UU No.12 Tahun 1994. Menurut undang-undang ini, yang

dimaksud dengan bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kota. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah, perairan pedalaman serta laut Wilayah Indonesia (Sari & Mashuri, 2021).

Pemerintah harus melakukan pemungutan pajak bumi dan bangunan dengan cara yang wajar dan tidak sewenang-wenang. Pemungutan tidak boleh mengorbankan kepentingan umum dan harus disesuaikan dengan kemampuan rakyat serta memperhatikan rasa keadilan. Selain itu, efektivitas dan efisiensi dalam pemungutan pajak harus dipertimbangkan agar biaya yang dikeluarkan sesuai dengan hasil yang diperoleh (Mufliha & Selvi, 2021; Sedarmayanti, 2013).

Dasar penggunaan pajak bumi dan bangunan (PBB) adalah nilai jual objek pajak (NJOP). Nilai jual objek pajak adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar dalam suatu wilayah. Jika tidak terjadi transaksi jual beli, nilai jual objek pajak ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau perolehan baru, atau nilai objek pajak pengganti (Aryawan et al., 2022; Fidiana, 2018).

Efektivitas dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan adalah seberapa jauh tercapainya target potensi pajak yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah daerah. Efektivitas ini menggambarkan kemampuan Pemerintah Daerah dalam merealisasikan pajak bumi dan bangunan yang direncanakan (Firmansyah & Nurdiana, 2022). Hal ini menjadi indikator apakah potensi dan target pajak bumi dan bangunan yang sudah ditetapkan telah terlaksana dengan baik atau belum.

Pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kota Kupang dilakukan oleh Walikota sebagai kepala daerah, dengan pelaksanaan oleh badan pendapatan daerah (BAPENDA). Koordinasi dengan kecamatan-kecamatan di Kota Kupang, termasuk Kecamatan Alak, sangat penting dalam proses ini. Berdasarkan survei di Kelurahan Namosain, Kecamatan Alak, kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB meningkatkan partisipasi warga negara dalam penerimaan keuangan negara, yang berdampak pada perencanaan pembangunan.

Setiap tahun, Pemerintah Daerah menetapkan target penerimaan PBB yang harus dicapai. Namun, tidak selalu target ini dapat tercapai. Berikut adalah data penerimaan pajak

bumi dan bangunan di Kelurahan Namosain selama empat tahun terakhir, yang menunjukkan fluktuasi dalam penerimaan tersebut.

Tabel 1. Target dan Realisasi PBB-P2 Kelurahan Namosain Kecamatan Alak Kota Kupang Tahun 2019-2022

Tahun	Target		Penerimaan Realisasi		
	WP	Rupiah	WP	Rupiah (Rp)	Presentase (%)
2019	2,479	378,035,520	1,473	193,102,478	51.08%
2020	2,514	410,659,990	1,500	196,248,325	47.79%
2021	2,544	419,912,556	1,294	321,178,722	76.49%
2022	2,576	415,449,993	2,001	235,094,517	56.59%

Sumber: Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang (2023)

Realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Namosain dari tahun 2019 hingga 2022 menunjukkan fluktuasi. Pada tahun 2019, penerimaan pajak bumi dan bangunan tercatat sebesar Rp. 193,102,478 dengan pencapaian 51.08%, namun pada tahun 2020 turun menjadi Rp. 196,248,325 dengan pencapaian 47.79%. Penurunan ini terjadi akibat dampak pandemi Covid-19 yang berpengaruh pada pemutusan tenaga kerja dan tingkat pendapatan masyarakat.

Pada tahun 2021, terjadi pemulihan dengan peningkatan penerimaan pajak menjadi Rp. 321,178,722, mencapai 76.49%. Namun, pada tahun 2022, penerimaan kembali menurun, mempengaruhi kondisi keuangan daerah dari sisi penerimaan. Fluktuasi ini mengindikasikan ketidakstabilan dalam pencapaian target pajak yang diharapkan.

Menurut Bapak Selmon M.V Mbura, S.Kom, Lurah Namosain, salah satu penyebab utama masyarakat tidak membayar pajak adalah faktor ekonomi. Mayoritas penduduk hanya memiliki penghasilan yang cukup untuk kebutuhan sehari-hari, sehingga pembayaran pajak seringkali tidak menjadi prioritas. Hal ini mengakibatkan rendahnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu.

Beberapa faktor lain yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya termasuk ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Faktor ini memicu wajib pajak untuk menunda atau bahkan tidak membayar pajaknya. Kurangnya sosialisasi perpajakan juga berdampak pada pengetahuan masyarakat tentang pajak, yang pada akhirnya

menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah Kota Kupang telah mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan. Upaya ini termasuk menghimbau wajib pajak melalui berbagai media, termasuk tempat ibadah, untuk segera melunasi tempat pembayaran pajaknya. Selain itu, pemerintah juga menyelenggarakan penyuluhan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas, yang diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak tentang tanggung jawab membayar pajak. Namun, masih banyak masyarakat yang bersikap apatis dan tidak memenuhi kewajiban membayar pajak, yang terlihat dari realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan kekurangan-kekurangan yang terlihat dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Namosain. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui tingkat efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Namosain, Kecamatan Alak, Kota Kupang, dan memberikan bahan evaluasi untuk kebijakan daerah dalam sektor pajak.

Dalam penelitian tentang efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Namosain, Kecamatan Alak, Kota Kupang, teori dan kerangka penelitian memainkan peran penting dalam mengarahkan analisis dan interpretasi data. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi sebagaimana dijelaskan oleh Lubis Martani, yang menawarkan tiga pendekatan krusial dalam mengukur efektivitas: Pendekatan Sumber, Pendekatan Proses, dan Pendekatan Sasaran (Firdaus, 2019; Puspitasari & Prasetyoningsih, 2021).

Pertama, Pendekatan Sumber menekankan pentingnya input dalam keberhasilan organisasi, termasuk ketersediaan dan pemanfaatan sumber daya fisik maupun non-

fisik. Dalam konteks pemungutan pajak, pendekatan ini membantu menilai seberapa efektif sumber daya manusia, teknologi, dan material dikelola dan digunakan untuk mencapai tujuan pemungutan pajak yang efisien.

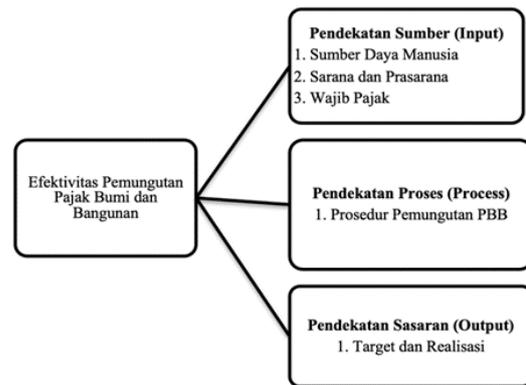
Kedua, Pendekatan Proses fokus pada pelaksanaan program dan aktivitas internal organisasi. Ini memungkinkan penelitian untuk menganalisis prosedur, kebijakan, dan mekanisme operasional yang digunakan dalam proses pemungutan pajak, serta mengidentifikasi area potensial untuk perbaikan operasional yang bisa meningkatkan efektivitas keseluruhan.

Ketiga, Pendekatan Sasaran mengukur kesuksesan berdasarkan hasil atau output yang dicapai, relatif terhadap sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kasus ini, penelitian ini akan menilai seberapa sukses pemungutan pajak di Kelurahan Namosain dalam mencapai target penerimaan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Kerangka konseptual yang dikembangkan untuk penelitian ini berfungsi untuk menjernihkan arah dan tujuan analisis, dengan mengintegrasikan ketiga pendekatan tersebut dalam satu model komprehensif. Kerangka ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak, dari tingkat sumber daya yang tersedia, efisiensi proses operasional, hingga pencapaian hasil yang diinginkan.

Permasalahan yang sering muncul dalam pemungutan pajak, seperti regulasi yang lemah, sosialisasi yang kurang, ekonomi yang rendah, serta database dan penegakan hukum yang belum optimal, juga akan dijelajahi dalam penelitian ini. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis dan efektif untuk meningkatkan proses pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Namosain dan kecamatan Alak.

Hasil akhir penelitian ini diharapkan tidak hanya meningkatkan pemahaman teoretis tentang efektivitas organisasional dalam konteks pemungutan pajak lokal, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam bentuk rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan keefektifan dan keadilan dalam pemungutan pajak di daerah tersebut.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Konstruksi penulis (2023)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, difokuskan pada menggambarkan kondisi aktual dan dinamika yang terjadi dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Namosain, Kecamatan Alak, Kota Kupang. Metode deskriptif-kualitatif ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data mendalam melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen, cocok untuk mengeksplorasi nuansa kompleks dalam interaksi dan prosedur administratif yang terlibat (Sugiyono, 2019). Analisis data dilakukan dengan teknik Huberman dan Miles yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan (Moleong, 2018).

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Badan Pendapatan Daerah, Kantor Kecamatan Alak, dan Kantor Lurah Namosain. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena di daerah ini ditemukan beberapa kendala dan tantangan unik dalam proses pemungutan pajak, yang menjadikannya kasus studi yang ideal untuk mendalami efektivitas sistem pajak bumi dan bangunan. Informan untuk penelitian ini dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yang memungkinkan seleksi berdasarkan relevansi dan peran mereka dalam proses pemungutan pajak, serta pengetahuan mereka tentang masalah yang sedang diteliti (Burhan, 2019).

Sejumlah informan yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 14 orang, mencakup berbagai peran dari petugas pajak hingga wajib pajak, baik yang patuh maupun yang tidak patuh. Para informan ini dipilih karena mereka memberikan perspektif yang luas dan mendalam mengenai operasi pemungutan

pajak, efektivitasnya, dan dampaknya pada penerimaan lokal. Rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kasubid. Pendataan dan Pendaftaran Pada Bidang PBB & BPHTB	1 orang
2.	Kepala UPTD Pelayanan Pajak Wilayah Alak	1 orang
3.	Lurah Namosain dan Petugas Pajak	2 orang
4.	Wajib Pajak Patuh	5 orang
5.	Wajib Pajak Tidak Patuh	5 orang
	Total Informan	14 Orang

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumen untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan. Teknik analisis data mengikuti kerangka teori yang relevan, dimulai dengan reduksi data untuk memfokuskan pada informasi penting, diikuti oleh penyajian data yang terstruktur, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan untuk memverifikasi temuan (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Untuk mengukur tingkat keberhasilan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Namosain menggunakan teori Lubis dan Martani, terdapat 3 pendekatan sebagai berikut:

Pendekatan Sumber

Dalam penelitian ini, pendekatan sumber digunakan untuk mengukur efektivitas pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Namosain. Pendekatan ini berfokus pada interaksi lembaga dengan lingkungannya, di mana kualitas dan kuantitas sumber yang diperoleh dari lingkungan menjadi indikator efektivitas. Sumber daya manusia, teknologi, dan pengetahuan masyarakat tentang pajak dianggap sebagai faktor utama dalam pendekatan ini. Berikut ada 3 fokus penelitian dalam mengukur pendekatan sumber yaitu: Sumber Daya Manusia; Sarana dan Prasarana; dan Wajib Pajak.

Pertama, sumber daya manusia. Analisis mendalam menunjukkan bahwa sumber daya manusia memiliki peranan kritical dalam keberhasilan pengelolaan PBB. Dari data yang diperoleh, petugas pajak di Kelurahan Namosain mayoritas memiliki pendidikan tingkat SMA. Meskipun demikian, mereka dianggap memiliki kompetensi yang cukup untuk melaksanakan tugasnya, seperti yang terlihat dari perekrutan yang dilakukan oleh Dispenda Kota Kupang yang memperhatikan keahlian dan kemampuan yang sesuai untuk pengelolaan PBB.

Berdasarkan wawancara dengan petugas dan UPTD wilayah Alak, kualitas layanan yang diberikan dalam pemungutan PBB di Kelurahan Namosain dinilai baik. Seperti yang dijelaskan oleh Petugas UPTD Alak dan Bapak Leonard Kono, petugas pajak di Kelurahan Namosain sebagai berikut:

“ . . . Pendidikan pegawai/petugas pajak rata-rata memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, akan tetapi petugas pajak di Kelurahan Namosain memiliki pendidikan terakhir SMA saja. Sumber daya manusia yang tersedia di Dispenda Alak sudah memiliki kualitas yang cukup baik, dimana Pegawai/petugas pajak pada Dispenda Alak sendiri sudah handal dan berpengalaman dalam melakukan pemungutan pajak bumi dan bangunan pada Kelurahan Namosain” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Agustus 2023).

“ . . . Pelayanan yang kami berikan, seperti meneruskan SPPT wajib pajak ke lurah baru dari lurah yang meneruskannya ke RT/RW dan dari RT/RW yang meneruskan langsung kepada wajib pajak. Adapun pelayanan lain yang kami berikan adalah melakukan sosialisasi di kantor Lurah bersama RT/RW yang ada di Kelurahan Namosain” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Agustus 2023). Ini menunjukkan bahwa, meskipun pendidikan formal petugas pajak cenderung rendah, mereka mampu memberikan pelayanan yang efektif dan memenuhi kebutuhan administrasi pajak di wilayah tersebut.

Kedua, sarana dan prasarana. Dalam studi ini, pentingnya sarana dan prasarana dalam optimalisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Namosain ditekankan. Fasilitas yang memadai diperlukan untuk

mendukung petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya secara efektif. Data terkait sarana dan prasarana yang dikumpulkan menunjukkan bahwa Kelurahan Namosain dilengkapi dengan ruangan kerja yang memadai, utilitas dasar, serta peralatan dan infrastruktur yang mendukung operasional harian.

Bapak Mefrid, Kasubid Pendataan dan Pendaftaran PBB di Kantor Bapenda, menekankan dalam wawancara bahwa:

" . . . Sarana dan prasarana di kantor BAPENDA sudah sangat lengkap, yang mencakup ruangan kerja yang nyaman dan fasilitas komputer untuk pegawai serta ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat wajib pajak" (Hasil wawancara pada tanggal 08 Agustus 2023).

Demikian pula, Bapak Lurah Namosain menyatakan bahwa:

". . . Kelurahan Namosain memiliki sarana dan prasarana yang baik, termasuk ruangan yang nyaman untuk pegawai bekerja serta dilengkapi dengan komputer dan printer yang disediakan oleh kelurahan itu sendiri" (Hasil wawancara pada tanggal 11 Agustus 2023).

Kedua wawancara ini menunjukkan bahwa infrastruktur yang memadai telah berkontribusi pada efisiensi dan kenyamanan dalam proses pemungutan pajak.

Ketiga, mengenai wajib pajak, tantangan yang dihadapi terutama selama pandemi Covid-19 mencakup penurunan penerimaan pajak akibat dampak ekonomi yang berpengaruh pada kemampuan masyarakat membayar pajak. Kasubid. Pendataan dan Pendaftaran PBB di Kantor Bapenda menambahkan: "Selama tahun 2019 hingga 2022, terjadi fluktuasi dalam penerimaan PBB, terutama karena pandemi yang menyebabkan penurunan pendapatan masyarakat" (Hasil Wawancara pada tanggal 08 Agustus 2023). Kepala UPTD Pelayanan Pajak Wilayah Alak juga mengamati, "Ada penurunan target penerimaan PBB selama pandemi, namun kami melihat peningkatan pada tahun-tahun berikutnya meskipun target tidak sepenuhnya tercapai" (Hasil wawancara pada tanggal 14 Agustus 2023).

Analisis ini menunjukkan bahwa, sementara sarana dan prasarana yang memadai berkontribusi pada potensi operasional yang lebih baik, kesadaran masyarakat dan kondisi ekonomi adalah faktor penting yang

mempengaruhi realisasi penerimaan pajak. Kesadaran wajib pajak seringkali dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pemahaman mereka tentang pentingnya pajak untuk pembangunan, yang menekankan pentingnya program sosialisasi dan edukasi pajak yang lebih efektif. Walaupun sarana dan prasarana mendukung operasional yang efisien, peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang kewajiban pajaknya tetap menjadi prioritas untuk meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan.

Dalam konteks penelitian ini, pemahaman yang dalam terhadap Resource Dependence Theory (RDT) dan New Public Management (NPM) memberikan wawasan yang berharga tentang faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan pajak di tingkat kelurahan.

Menurut Pfeffer dan Salancik (2003), *Resource Dependence Theory* menyoroti pentingnya interaksi antara organisasi dan lingkungannya dalam mengelola sumber daya yang diperlukan untuk operasional. Dalam hal ini, kelurahan Namosain berhasil menunjukkan kemampuannya dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia, baik dari internal maupun eksternal, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan pajak. Misalnya, mereka mampu mengoptimalkan sumber daya manusia dengan merekrut petugas pajak yang berkualitas meskipun memiliki latar belakang pendidikan yang bervariasi, serta memanfaatkan infrastruktur dan teknologi informasi yang ada untuk mendukung proses administrasi.

Sementara itu, menurut Hood (1991), *New Public Management* menekankan pada orientasi layanan dan efisiensi operasional dalam administrasi publik. Peningkatan kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh kelurahan Namosain mencerminkan prinsip-prinsip NPM dalam praktik pengelolaan pajak. Mereka mengadopsi pendekatan yang lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas layanan kepada wajib pajak, sejalan dengan tujuan utama NPM untuk meningkatkan kinerja organisasi publik.

Integrasi teori-teori ini membantu kita memahami bahwa pengelolaan pajak yang efektif tidak hanya bergantung pada faktor internal seperti sumber daya manusia dan infrastruktur, tetapi juga pada kemampuan kelurahan dalam menjalin hubungan yang efektif dengan lingkungan eksternalnya,

termasuk wajib pajak dan otoritas pajak yang lebih tinggi. Ini menekankan pentingnya strategi kolaboratif yang memungkinkan kelurahan untuk memanfaatkan sumber daya eksternal dan meminimalkan ketergantungan yang berlebihan pada sumber daya internal.

Dengan memahami dinamika kompleks ini, kelurahan Namosain dapat mengembangkan strategi yang lebih holistik dan berkelanjutan dalam pengelolaan pajak mereka, yang tidak hanya berfokus pada peningkatan efisiensi operasional tetapi juga pada penguatan hubungan dengan wajib pajak dan pihak-pihak terkait lainnya. Ini merupakan langkah penting menuju peningkatan penerimaan pajak dan pencapaian tujuan pembangunan yang lebih luas di tingkat kelurahan.

Pendekatan Proses (*Process*)

Dalam memahami efektivitas operasional organisasi terutama dalam konteks pemungutan pajak bumi dan bangunan, pendekatan Proses menjadi kunci utama. Pendekatan ini menilai sejauh mana program dan prosedur internal berjalan sesuai dengan mekanisme organisasi yang telah ditetapkan. Faktor-faktor pendukung pendekatan ini meliputi proses pemungutan pajak serta mekanisme pembayarannya.

Prosedur pemungutan pajak di Bapenda melibatkan beberapa tahapan terstruktur yang memerlukan keterlibatan berbagai pihak dalam departemen. Berikut adalah uraian tahapan prosedur pemungutan pajak bumi dan bangunan yang telah dianalisis:

1. Tahap Pendaftaran Objek Pajak. Subjek pajak harus mendaftarkan asetnya, yang terdiri dari tanah dan bangunan, dengan mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP). Lurah Namosain menyatakan "Untuk pembuatan dokumen ahli waris, wajib pajak harus melunasi PBB terlebih dahulu. Dengan demikian, wajib pajak memiliki motivasi yang tinggi untuk melakukan pendaftaran. Lebih dari 90% masyarakat mematuhi kewajiban pengisian SPOP dengan tepat" (Wawancara pada 11 Agustus 2023). Di sisi lain, menurut Ibu Hindun Muhammad, "Proses pendaftaran PBB menjadi tidak jelas bagi mereka yang memperoleh aset dari penjual yang telah mendaftarkannya. Ini membuat beberapa wajib pajak hanya mengetahui tentang pembayaran dan bukan proses pendaftaran" (Wawancara pada 16 Agustus 2023). Hal ini menunjukkan adanya kepatuhan tinggi

dalam masyarakat, namun masih ada kekurangan dalam pemahaman prosedur pendaftaran PBB yang perlu ditingkatkan.

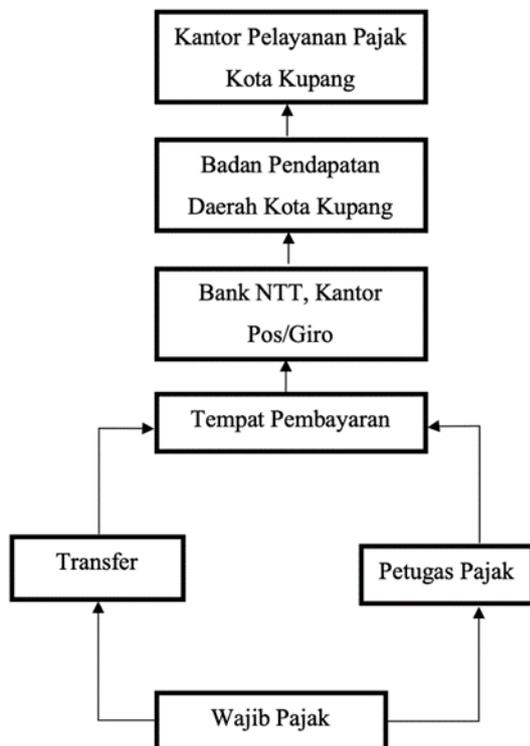
2. Tahap Pengisian SPOP. Setelah SPOP diisi oleh wajib pajak dan dilaporkan oleh RT/RW ke Kelurahan, dokumen tersebut kemudian dilanjutkan ke Kecamatan dan diperiksa sebelum diteruskan ke Kantor Pajak Kota Kupang (Bapenda) dalam waktu maksimum 30 hari. Petugas pajak memberikan penjelasan, "Isian SPOP harus jelas dan lengkap. Kami hanya membantu jika wajib pajak kesulitan, bukan mengisi formulir untuk mereka" (Wawancara pada 14 Agustus 2023). Dari wawancara ini, ditemukan perlunya peningkatan arahan pengisian SPOP agar wajib pajak tidak melakukan kesalahan.
3. Tahap Penyampaian SPPT. Bapenda mengeluarkan SPPT berdasarkan data dari SPOP dan disampaikan kepada wajib pajak melalui Kecamatan dan Kelurahan. "SPPT disalurkan ke Lurah, yang kemudian diberikan ke RT/RW untuk dibagikan kepada warga. Warga bebas memilih lokasi pembayaran PBB," terang Kepala UPTD Pelayanan Pajak Wilayah Alak (Wawancara pada 14 Agustus 2023). Namun, terdapat catatan bahwa terkadang RT/RW tidak langsung menyampaikan SPPT kepada wajib pajak, sehingga terjadi keterlambatan.
4. Tahap Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Sistem Tempat Pembayaran (SISTEP) kini memudahkan wajib pajak untuk membayar PBB di lokasi yang telah ditentukan pemerintah, seperti Bank atau Kantor Pos dan Giro. "Pembayaran sekarang lebih mudah, SPPT biasanya disalurkan pada bulan Maret atau April setelah cetak di Bapenda," jelas Kepala UPTD Pelayanan Pajak Wilayah Alak (Wawancara pada 14 Agustus 2023). Namun, beberapa wajib pajak menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman tentang pajak dan prioritas penggunaan uang untuk kebutuhan sehari-hari.

Kesimpulan yang diperoleh dari wawancara menunjukkan bahwa walaupun ada wajib pajak yang tertib, beberapa masih menghadapi hambatan dalam memahami prosedur, sehingga menyebabkan keterlambatan dan penunggakan pembayaran. Pemberitahuan dan sosialisasi yang lebih baik diperlukan untuk meningkatkan kesadaran pembayaran pajak bumi dan

bangunan serta memahami dampaknya terhadap pembangunan daerah. Keseluruhan proses pemungutan pajak di Dispenda Alak dan Kelurahan Namosain telah diidentifikasi memiliki tahapan yang jelas, tetapi memerlukan peningkatan efektivitas pada beberapa aspek untuk menghindari penunggakan dan memastikan kepatuhan wajib pajak, sesuai dengan teori yang relevan dan perundang-undangan yang berlaku.

Lebih lanjut, dalam rangka pemungutan pajak bumi dan bangunan, Kantor Pelayanan Pajak Kota Kupang telah menetapkan prosedur pembayaran yang memudahkan wajib pajak, terdiri dari Sistem Tempat Pembayaran (SISTEP) dan Non Sistem Tempat Pembayaran (Non SISTEP), sebagaimana disajikan pada Gambar 2 dan 3. Melalui SISTEP, pembayaran dapat dilakukan langsung di Bank NTT atau Kantor Pos dan Giro yang telah ditunjuk, dengan menunjukkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dan menerima Surat Tanda Terima Setoran (STTS) sebagai bukti.

Gambar 2. Bagan cara pembayaran SISTEP



Sumber: Bapenda Kota Kupang (2023)

Kepala UPTD Pelayanan Pajak Wilayah Alak menyampaikan bahwa:

“... Biasanya kita menyalurkan SPPT pajak bumi dan bangunan pada setiap bulan maret

atau april. Karena pada bulan januari baru di cetak oleh kantor bapenda kota kupang, kemudian dibagikan kepada masing-masing UPTD dan sampai pada masyarakat pada maret atau april. Pembayaran pajak bumi dan bangunan sekarang cukup memudahkan, hal ini dapat dilihat dari gambar bagan diatas”. (Hasil wawancara pada tanggal 14 Agustus 2023).

Namun, wajib pajak masih menghadapi kendala, termasuk ketidakpahaman tentang pentingnya pajak, prioritas kebutuhan sehari-hari yang mengalahkan pembayaran pajak, serta penyesuaian nominal pajak dengan pendapatan.

Ibu Saleha Laduru, wajib pajak Kelurahan Namosain, mengakui, "Belum mengerti sepenuhnya tentang pentingnya pajak bumi dan bangunan karena kurangnya sosialisasi dari petugas pajak." Dia juga menyebutkan masalah tunggakan pajak karena keterbatasan pendapatan, sebagaimana kutipan hasil wawancara berikut ini:

“... Beliau mengatakan bahwa belum terlalu paham tentang pentingnya pajak bumi dan bangunan. Hal ini dikarenakan tidak ada sosialisasi mengenai pajak bumi dan bangunan yang disampaikan oleh pihak petugas pajak dan RT/RW.”

“... Beliau juga mengatakan bahwa pada saat pembayaran pajak bumi dan bangunan mengalami tunggakan. Hal ini disebabkan karena pendapatan kepala keluarga tidak begitu banyak, pendapatannya hanya cukup untuk kebutuhan sehari-hari (Hasil wawancara pada tanggal 16 Agustus 2023).

Sementara wajib pajak lain menyatakan, Pembayaran pajak sekarang lebih mudah karena bisa dilakukan langsung di bank, kantor pos, atau melalui m-banking (Wawancara, 16 Agustus 2023).

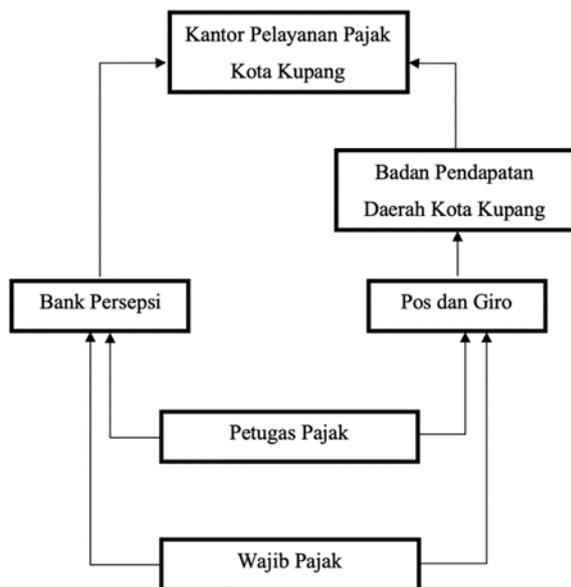
Dari wawancara tersebut terungkap bahwa terdapat tunggakan pembayaran pajak oleh sebagian wajib pajak, yang memerlukan pemberitahuan dan sosialisasi lebih lanjut tentang pentingnya pembayaran pajak untuk pembangunan daerah.

Dalam analisis prosedur, ditemukan bahwa tahap efektif adalah pendaftaran objek pajak, sedangkan tahapan pengisian SPOP, penyampaian SPPT, dan pembayaran pajak memiliki kelemahan. Hal ini sejalan dengan teori yang mengatakan prosedur adalah urutan

kegiatan yang melibatkan beberapa orang dan harus dilaksanakan berulang-ulang dengan cara yang sama (Wijaya & Irawan, 2018).

Penelitian ini mengungkapkan bahwa proses-proses yang tidak efektif dapat menyebabkan penunggakan pajak dan pembayaran yang tertunda, dipengaruhi oleh faktor seperti lupa membayar, keterbatasan dana, dan penurunan ekonomi selama pandemi, sebagaimana ditegaskan dalam UU No. 11 Tahun 2016. Dalam konteks ini, diperlukan perbaikan prosedur dan peningkatan sosialisasi untuk memastikan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pencapaian target penerimaan pajak bumi dan bangunan yang optimal.

Gambar 3. Bagan cara pembayaran menggunakan Non SISTEM



Sumber: Bapenda Kota Kupang (2023)

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting. bagi pembangunan daerah dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak (Kirchler, 2007). Dalam konteks penelitian ini, temuan bahwa beberapa wajib pajak kurang memahami pentingnya pajak dan prosedur pembayarannya menyoroti perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Erstiawan & Binawati, 2023; Wardani & Wati, 2018).

Lebih jauh lagi, sehubungan hasil penelitian di atas, teori mengenai efektivitas administrasi pajak menjelaskan bahwa prosedur administrasi

yang jelas, efisien, dan mudah dipahami oleh wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan sebagaimana disampaikan oleh sejumlah studi-studi terdahulu (misalnya, Irianti et al., 2021; Nurdin, 2019; Rorimpandey et al., 2022; Sahbita & Siregar, 2023). Temuan bahwa tahapan prosedur pembayaran pajak memiliki kelemahan menunjukkan perlunya perbaikan dalam administrasi pajak untuk mengurangi penunggakan dan memastikan kepatuhan wajib pajak.

Studi-studi terdahulu juga menyoroti pentingnya faktor-faktor eksternal, seperti kondisi ekonomi dan kebijakan perpajakan, dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak (Gunawan et al., 2022; Lita Novia Yulianti, 2022). Penurunan ekonomi selama pandemi COVID-19, misalnya, dapat menyebabkan penurunan kemampuan masyarakat untuk membayar pajak, yang dapat berkontribusi pada peningkatan penunggakan pajak (Juri & Fatimah, 2023). Oleh karena itu, dalam mengatasi penunggakan pajak, pemerintah perlu mempertimbangkan faktor-faktor eksternal ini serta mengoptimalkan prosedur administrasi.

Merujuk berbagai uraian di atas, maka penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan sosialisasi dan edukasi pajak, perbaikan prosedur administrasi pajak, serta pengelolaan faktor-faktor eksternal dalam mengurangi penunggakan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pendekatan Sasaran (Output)

Keberhasilan suatu organisasi sering kali dinilai dari kemampuannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, efektivitas dalam mencapai target, terutama dalam konteks penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), menjadi barometer penting untuk mengukur prestasi sebuah organisasi pemerintahan. Penelitian ini fokus pada penerimaan PBB di Kelurahan Namosain, Kecamatan Alak, yang menunjukkan ketidaksesuaian signifikan antara target penerimaan yang ditetapkan dan realisasi yang tercapai.

Sehubungan dengan hal di atas, Bapak Mefrid dari Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) menjelaskan bahwa ada beragam faktor yang menyebabkan realisasi yang rendah, termasuk kesalahan dalam pendataan dan kurangnya kesadaran wajib pajak. Banyak wajib pajak yang absen dari tempat atau enggan

membayar pajak karena masalah ekonomi, sebagaimana kutipan wawancara berikut ini:

“... Penyebab rendahnya realisasi pajak bumi dan bangunan itu disebabkan banyak faktor, diantaranya adalah kesalahan pendataan objek pajak yang disebabkan oleh kesalahan wajib pajak itu sendiri dalam pengisian Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP), kurangnya kesadaran dan pemahaman wajib pajak dalam pembayaran pajak, kurangnya pemahaman tentang pentingnya pajak, penyebab selanjutnya karena wajib pajak yang tidak berada ditempat dan adapun kenapa tidak terealisasi adalah wajib pajak memang tidak mau membayar pajak alasannya karena kesulitan perekonomian” (Hasil wawancara pada tanggal 08 Agustus 2023)

Lebih lanjut, Lurah Namosain menambahkan bahwa tidak tercapainya realisasi 100% karena sosialisasi yang tidak mencukupi dan wajib pajak yang cenderung enggan membayar pajak dikarenakan pendapatan yang terbatas untuk kebutuhan sehari-hari, sebagaimana kutipan hasil wawancara berikut ini:

“... Penyebab penerimaan realisasi tidak mencapai 100%, banyak kendala yang ditemukan contohnya adalah tidak ditemukannya objek pajak ditempat, ada pula wajib pajak yang enggan membayar pajak karena pendapatan keluarga hanya cukup untuk kebutuhan sehari-hari. Kendala yang lain adalah kurangnya sosialisasi dan penyuluhan yang diberikan langsung kepada masyarakat (wajib pajak). Dalam hal ini, kenyataannya yang diberikan sosialisasi hanya di Kelurahan. Seharusnya petugas pajak terjun langsung, agar masyarakat mengerti pentingnya membayar pajak untuk kepentingan daerah”. (Hasil wawancara pada tanggal 11 Agustus 2023)

Berdasarkan tabel interpretasi kriteria efektivitas oleh Mahsun (2011), Kelurahan Namosain belum pernah mencapai target penerimaan yang diharapkan. Penurunan penerimaan yang signifikan terjadi pada tahun 2019-2020, yang dapat dikaitkan dengan pandemi Covid-19 dan dampaknya terhadap ekonomi masyarakat. Pandemi menyebabkan hilangnya pekerjaan dan pengurangan kemampuan masyarakat untuk membayar pajak. Selain itu, kesulitan dalam proses

pemungutan pajak juga muncul dari ketidaktersediaan objek pajak karena alasan kepemilikan yang tidak jelas atau sengketa.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, terungkap bahwa masih ada wajib pajak yang menunggak dan membayar pajak dengan terlambat. Faktor-faktor penting yang mempengaruhi penerimaan pajak diidentifikasi meliputi kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pemungutan pajak, anggaran yang tersedia untuk operasional, fasilitas yang mendukung proses pemungutan, dan tingkat kesadaran wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak.

Penelitian ini menyoroti pentingnya strategi sosialisasi yang lebih efektif dan inklusif untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Selain itu, perlu adanya peningkatan fasilitasi proses pembayaran pajak yang dapat memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka, serta pembaruan pendataan yang akurat untuk mengidentifikasi objek pajak dengan benar. Hal ini tidak hanya akan mengoptimalkan penerimaan pajak tetapi juga memastikan bahwa target yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan lebih efektif.

Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini menawarkan wawasan penting mengenai dinamika penerimaan pajak di tingkat kelurahan dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak. Dengan memahami berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi, diharapkan dapat diambil langkah-langkah konstruktif untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dan secara bertahap meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemungutan pajak di tingkat lokal. Ini tidak hanya akan berdampak positif pada pendapatan daerah tetapi juga pada pelayanan publik yang bergantung pada pendapatan dari pajak tersebut.

Sehubungan dengan hasil penelitian di atas, dalam konteks teori administrasi publik, efektivitas dalam pengumpulan pajak dapat dilihat melalui lensa teori kepatuhan pajak yang menyoroti faktor-faktor seperti keadilan, kepercayaan pada pemerintah, dan manfaat yang dirasakan dari pembayaran pajak. Kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kemungkinan tertangkap ketika menghindari pajak, tetapi juga oleh norma sosial dan kepercayaan terhadap pemerintah (Kasper & Alm, 2022; Nguyen et al., 2020). Dalam kasus Kelurahan Namosain, rendahnya kesadaran dan kepercayaan pada manfaat penggunaan pajak

untuk pembangunan lokal mungkin mempengaruhi kepatuhan pajak.

Penelitian oleh Torgler (2007) juga menunjukkan bahwa persepsi tentang keadilan dan efisiensi pemerintah dalam menggunakan dana pajak dapat signifikan mempengaruhi keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak untuk meningkatkan kepercayaan publik dan kepatuhan.

Dari perspektif praktis, penelitian oleh Bird dan Zolt (2011) mengenai reformasi sistem pajak menekankan perlunya penyesuaian kebijakan dan praktik untuk mempertimbangkan kondisi lokal yang unik, seperti yang terjadi di Kelurahan Namosain. Mereka menyarankan bahwa kebijakan pajak yang efektif harus responsif terhadap konteks ekonomi, sosial, dan budaya setempat untuk mengoptimalkan penerimaan tanpa memberatkan wajib pajak.

PENUTUP

Penelitian ini telah mengkaji Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Namosain, Kecamatan Alak, Kota Kupang. Berikut ini adalah ringkasan narasi yang telah disusun berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan:

Dalam konteks pendekatan sumber, disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana cukup efektif dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam kesadaran wajib pajak, yang tercermin dari tidak tercapainya target penerimaan pajak empat tahun berturut-turut, khususnya selama masa pandemi Covid-19 yang berdampak besar terhadap ekonomi masyarakat. Kondisi ini diperparah oleh adanya tanah dan bangunan yang tidak terawasi, seperti tanah kosong atau rumah yang pemiliknya berada di luar kota.

Mengenai pendekatan proses, terdapat keberhasilan pada tahap pendaftaran objek pajak, namun beberapa tahapan lainnya dinilai belum efektif, yang berujung pada tunggakan pembayaran PBB oleh wajib pajak. Faktor-faktor seperti kelupaan membayar, keterbatasan finansial, dan dampak ekonomi dari pandemi, berkontribusi pada peningkatan jumlah tunggakan, yang secara langsung mempengaruhi rendahnya realisasi penerimaan PBB.

Sedangkan untuk pendekatan sasaran, realisasi pajak yang diterima belum mencapai target yang ditetapkan karena ketidakteraturan subjek dan objek pajak. Kesimpulan yang diambil menunjukkan bahwa proses pemungutan pajak secara keseluruhan belum efektif, dengan hanya pendekatan input yang berhasil di antara proses dan output. Terdapat kebutuhan akan peningkatan kesadaran dan kerja sama antara semua pihak terkait, mulai dari Bapenda, UPTD Alak, Lurah Namosain, hingga masyarakat itu sendiri.

Sebagai saran berdasarkan temuan penelitian ini, diperlukan peningkatan intensitas sosialisasi oleh pihak Kelurahan dan petugas pajak, seperti pemasangan spanduk dan penyuluhan langsung ke rumah-rumah wajib pajak. Dengan demikian, diharapkan ada peningkatan kesadaran dan tanggung jawab dari masyarakat untuk memenuhi kewajiban mereka sebagai wajib pajak, sehingga dapat mencapai target pajak bumi dan bangunan yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryawan, I. K. D. P., I Gede Yudi Wisnawa, & I Gst Ngr Yoga Jayantara. (2022). Aplikasi Sistem Informasi Geografis (Sig) Untuk Pemetaan Zona Nilai Jual Objek Pajak (Njop) Di Kecamatan Jembrana. *Jurnal ENMAP.*, 3(2). <https://doi.org/10.23887/em.v3i2.52802>
- Bahtiar, E., & Tambunan, S. (2020). Pengaruh Pemahaman Fungsi Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Sikap Nasionalisme Serta Dampaknya Terhadap Niat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh. *Media Akuntansi Perpajakan*, 5(2).
- Bird, R. M., & Zolt, E. M. (2011). Technology and Taxation in Developing Countries: From Hand to Mouse. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1086853>
- Burhan, B. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologi Ke Arah Ragam Varian Kontemporer. In *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*.

- Erstiawan, M., & Binawati, L. (2023). Sadar Pajak bagi Wajib Pajak Pemula Melalui Hybrid Webinar. *Prima Abdika : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2). <https://doi.org/10.37478/abdika.v3i2.2705>
- Fidiana, A. R. R. (2018). Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya Sebelum Dan Sesudah Sistem Pajak Online. *Jurnal Ekonomi*, 23(3). <https://doi.org/10.24912/je.v23i3.413>
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo/ Public Administration Journal, Vol 2*(2).
- Firmansyah, H., & Nurdiana, H. (2022). Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Di Desa Padamukti Tahun 2018–2020. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 11(03). <https://doi.org/10.22437/jmk.v11i03.15810>
- Gunawan, G., Utami, C. K., & Sholeh, W. M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL ECONOMINA*, 1(2). <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.79>
- Haryono, D., HB, G., Zulwisman, Z., & Saragih, G. M. (2023). Implikasi Rasionalisasi Retribusi Bagi Daerah Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Hukum*, 12(2). <https://doi.org/10.30652/jih.v12i2.8388>
- Hood, C. (1991). All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Irianti, U., Burhan, I., & Denka, V. S. (2021). Tinjauan atas Prosedur Penerapan Pajak Air Tanah Pada Kabupaten Maros. *Jurnal Pabean*, 3(1).
- Juri, M., & Fatimah, C. N. (2023). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal EKSIS*, 19(1). <https://doi.org/10.46964/eksis.v19i01.389>
- Kasper, M., & Alm, J. (2022). Audits, audit effectiveness, and post-audit tax compliance. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 195. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2022.01.003>
- Khayati, S. (2021). Tinjauan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(2). <https://doi.org/10.57250/ajsh.v1i2.6>
- Kirchler, E. (2007). The economic psychology of tax behaviour. In *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511628238>
- Kusumawati, A. (2010). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan. In *Badan Penerbit Undip*.
- Lita Novia Yulianti. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pemahaman Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Masa Pandemi Covid-19. *MANAJEMEN*, 2(1). <https://doi.org/10.51903/manajemen.v2i1.127>
- Lukitawati, L. (2020). Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Kemandirian Keuangan Daerah. *Journal of Accounting Taxing and Auditing (JATA)*, 1(2). <https://doi.org/10.57084/jata.v1i2.424>
- Moleong, L. J. (2018). Metode penelitian kualitatif, cetakan ke-37. In *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.

- Mufliha, Z., & Selvi. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus di Bappenda Kabupaten Bogor). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 1(1).
- Nggilu, F., Sabijono, H., & Tirayoh, V. (2016). Pengaruh Pajak Daerah Dan Retriusi Daerah Terhadap Kemandirian Keuangan Daerah Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Provinsi Gorontalo. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4).
- Nguyen, T. T. D., Pham, T. M. L., Le, T. T., Truong, T. H. L., & Tran, M. D. (2020). Determinants influencing tax compliance: The case of Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(2). <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.n02.65>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (2003). *he External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. Stanford Business Books.
- Puspitasari, I., & Prasetyoningsih, T. W. S. (2021). The Use of Cohesive Devices and Factors Influence Unsuccessful Coherence in Community-Based Tourism Text. *Jurnal Lingua Idea*, 12(1), 84. <https://doi.org/10.20884/1.jli.2021.12.1.3899>
- Rorimpandey, M. D., Sondakh, J., & Afandi, D. (2022). Evaluasi Prosedur Pemungutan Pajak Hotel dan Pajak Restoran di BPKD Kota Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 6(1).
- Rufaidah, F., & Muharom, A. D. (2022). Pengaruh Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung. *Jurnal Financia: Akuntansi Dan ...*, 3(1).
- Sahbita, N. I., & Siregar, R. A. (2023). Analisis Prosedur Pemungutan Pajak Restoran pada Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(5). <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v4i5.299>
- Salman, K. R., & Tjaraka, H. (2019). Pengantar Perpajakan : Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak. In *Penerbit Indeks Jakarta*.
- Sari, R. P., & Mashuri, M. (2021). Analisis Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Uu Nomor 12 Tahun 1994 Pasal 5 Dan 6). *ASAS*, 13(1). <https://doi.org/10.24042/asas.v13i1.9354>
- Sedarmayanti, S. (2013). Kinerja Petugas Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Cibatu Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 10(3).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Alfabeta*.
- Torgler, B. (2007). Tax morale : theory and empirical analysis of tax compliance Tax Compliance and Tax Morale. *Edward Elgar Publishing Limited, February*.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>